



Sitzung vom 15. November 2022

BESCHLUSS NR. 470 / A0.01.60

Interne Kommunikation Stadtverwaltung Pilotphase Social Intranet Kreditbewilligung und Arbeitsvergabe

Ausgangslage

Die Stadt Uster verfügt weder über ein zentrales Kommunikationsinstrument für alle Mitarbeitenden noch über eine zentrale Plattform für die Ablage von Dokumenten. Dieser Mangel hat sich besonders in der Corona-Krise als Hypothek erwiesen und wurde beim Debriefing vermerkt. In der «Strategie Uster 2030» im Handlungsfeld «Smart City» ist zudem die Massnahme aufgeführt, in der internen Kommunikation digital voranzuschreiten. Dies verfolgt auch die Digitalstrategie mit diversen konkreten Projekten. Eine zeitgemässe interne Kommunikation auf digitaler Basis ist überdies ein Faktor für die Attraktivität eines Arbeitsgebers.

Aus diesen Handlungsgründen hat im Frühling 2022 eine abteilungsübergreifende Arbeitsgruppe unter Leitung der LG Öffentlichkeitsarbeit das «Konzept für eine zentrale interne Informations- und Kommunikationsplattform» ausgearbeitet. Die Arbeitsgruppe setzte sich folgendermassen zusammen: Leistungsgruppe Öffentlichkeitsarbeit, Chief Digital Officer, Leitung Informatik, stellvertretende Leitung Personaldienst.

Parallel wurden im Budget 2023 für die Umsetzung des Konzepts 50 000 Franken eingestellt.

Aktuelle Situation

Ende September 2022 standen der Stadt Uster nur zwei Informationskanäle zur Verfügung: Die «Personalmitteilung», eine Mitarbeiterzeitung, die als PDF-Anhang per Mail verschickt wurde und das «Mail an alle». Beide Informationskanäle erreichen nur Mitarbeitende mit einer geschäftlichen E-Mail-Adresse. Dies ist nicht einmal die Hälfte der Belegschaft. Die beiden Informationskanäle stossen bei den Mitarbeitenden auf eher wenig Aufmerksamkeit. Im Zeitalter der Social Media werden sie als nicht mehr zeitgemäss betrachtet. Die Kommunikation erfolgt top-down ohne Möglichkeit eines Dialogs. Ende September 2022 wurde zudem der verantwortliche Redaktor der «Personalmitteilung» pensioniert. Ab Mitte November 2022 wird als Ersatz und als Übergangslösung ein Newsletter mit dem Namen «Uster intern» herausgegeben.

Konzept interne Kommunikation

Das «Konzept für eine zentrale interne Informations- und Kommunikationsplattform Stadt Uster» hat hauptsächlich zwei Optionen untersucht: Eine Lösung innerhalb der neu beschafften Standardsoftware «Microsoft Office 365» sowie eine unabhängige Social-Intranet-Lösung.

Eine Lösung innerhalb der neu beschafften Standardsoftware «Microsoft Office 365» mit «Teams» oder «SharePoint» hat den Vorteil, dass keine weitere Applikation eingeführt werden müsste und keine zusätzlichen Lizenzkosten verursacht würden. Initial-Kosten entstehen aber trotzdem. Ein grosser Nachteil ist aber, dass Mitarbeitende ohne PC oder «@uster-E-Mail-Adresse» nicht oder nur mit Einschränkungen erreicht werden können. Dies würde einen grossen Teil der Mitarbeitenden ausschliessen. Zudem entspricht das Instrument nicht den Anforderungen an eine moderne Kommunikation: Sie erfolgt wie bisher top-down und nicht dialogisch. Dies ist ein Grund, weshalb sich andere Städte, wie zum Beispiel St. Gallen oder Fribourg von «SharePoint» abwenden und zu Social-Intranet-Lösungen wechseln.



Eine Social-Intranet-Lösung hat den Vorteil, dass der Zugriff über das Smartphone von überall und allen Mitarbeitenden möglich ist. Die Mitarbeitenden brauchen keine E-Mail-Adresse, womit auch die Mitarbeitenden von Heimen, Spitex, Strasseninspektorat oder Polizei erreicht werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass eine Social-Intranet-Lösung unabhängig von den unterschiedlichen Betriebssystemen funktioniert, welche in den Heimen, bei der Spitex oder in der Schulverwaltung eingesetzt werden. Die Kommunikation erfolgt aktiv (push) und ist attraktiv gestaltet. Mit einer Social-Intranet-Lösung werden die Mitarbeitenden nicht nur informiert, sondern es findet ein Dialog mit ihnen statt, an dem sie sich alle aktiv beteiligen können. Die interne Kommunikation fördert somit auch die Motivation und den Wissenstransfer. Wie beim «Microsoft Office 365»-Paket fallen für jede Social-Intranet-Lösung monatliche Lizenzkosten pro Mitarbeitenden an. Zudem entstehen einmalige Initial-Kosten.

Die Verwaltungsleitung hat am 13. Juli 2022 beide Optionen diskutiert und sich für die Richtung einer Social-Intranet-Lösung ausgesprochen, wo sie die Vorteile klar in der Reichweite und einer zeitgemässen Kommunikation sieht. Eine Social-Intranet-Lösung entspricht dem Wandel in der Arbeitswelt, die durch orts- und zeitunabhängige Arbeit und durch Home-Office geprägt wird. Dieser Wandel und die vermehrte abteilungsübergreifende Zusammenarbeit sowie das Streben nach einer gesamtheitlichen Unternehmenskultur stellen höhere Anforderungen an die interne Kommunikation. Mit einer «Microsoft Office 365»-Lösung werden diese Anforderungen in ihrer Gesamtheit nicht erfüllt. Zudem ist es der Verwaltungsleitung wichtig, dass alle Mitarbeitenden erreicht werden. Deshalb hat sich die Mehrheit der Verwaltungsleitung für eine Social-Intranet-Lösung ausgesprochen.

Pilotprojekt mit Beekeeper

Im nächsten Schritt wurden im freihändigen Verfahren von drei Anbietern Offerten eingeholt und geprüft. In der Auswertung fiel der Entscheid auf die Applikation «Beekeeper». Die Schweizer Social-Intranet-Lösung wurde 2012 als eine der ersten Mitarbeiter-Apps landesweit lanciert. Sie zählt heute zu den führenden Apps in der Schweiz und ist vom Kanton Zürich zertifiziert als Kommunikationsplattform. Die App kann bestehende Drittsysteme integrieren und leistet so einen Beitrag für mehr Übersicht über die zahlreichen Plattformen und Applikationen, die in der Stadt im Einsatz stehen. Zu den Kunden von Beekeeper zählen kleine Betriebe wie die Sihltal-Üetliberg-Zürich-Bahn mit rund 200 Mitarbeitenden, aber auch Grossbetriebe wie Coop mit 60 000 Mitarbeitenden. Auch öffentliche Verwaltungen sind im Kundensegment vertreten, u.a. die Stadtverwaltung Genf, das Amt für Informatik Kanton Zürich oder die Baudirektion Kanton Zürich.

Beekeeper soll in einer dreijährigen Pilotphase eingeführt werden. Die Pilotphase beginnt im Januar 2023 und dauert bis am Ende Dezember 2025. Im Sommer 2025 wird die LG Öffentlichkeitsarbeit die Pilotphase auswerten. Auf der Basis dieses Berichtes werden der Stadtrat und die Verwaltungsleitung über die Weiterführung entscheiden können.

Finanzen

Für die Einführung der Social-Intranet-Lösung entstehen Initialkosten von insgesamt 15 000 Franken. Diese Kosten werden dem laufenden Budget der LG Öffentlichkeitsarbeit belastet. Die Auftragsvergabe erfolgt innerhalb der Kompetenz der Abteilung Präsidiales.

Die Kosten für die Nutzerlizenzen beim Beekeeper-Basispaket «Professional» betragen pro Lizenz und Mitarbeiter 3.68 Franken pro Monat. Total werden rund 1000 Lizenzen benötigt, was zu Gesamtkosten von rund 45 000 Franken pro Jahr führt. Inklusiv der Initialkosten führt dies für die Pilotphase zu einmaligen Kosten von 150 000 Franken für die Jahre 2023, 2024 und 2025 gerechnet.



Mit dem Basispaket «Professional» ist die Integration von Drittanbietern sowie eine Dokumentenablage möglich. Dank dieser Integration wird der interne Kommunikationskanal Beekeeper nicht zu einem zusätzlichen, allenfalls wenig beachteten Tool, sondern zu einem neuen Instrument, das Brücken schlägt zu einzelnen, bereits bestehenden Programmen. Das in der Offerte ebenfalls aufgeführte kostengünstigere Basispaket «Standard» enthält diesen Mehrwert nicht.

Die Anzahl der Lizenzen beruht auf der Auswertung des Personaldienstes vom 28. Juli 2022: Berücksichtigt wurden alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung inklusive Primarschulverwaltung, sowie die Mitarbeitenden in den Heimen und Spitex.

Nicht berücksichtigt wurden Lehrpersonen und Angestellte aus dem Bereich Pädagogik wie Hortmitarbeitende, pädagogische Mitarbeitende HPSU sowie Angestellte im Stundenlohn mit minimalen Pensen.

Zeitplan Umsetzung:

15. November 2022	Kreditbewilligung und Arbeitsvergabe Stadtrat
Dezember 2022	Auftragserteilung für Initialaufwand
Januar – Februar 2023	Inoffizieller Rollout: Kick Off mit Onboarding Team, strategische Touchpoints, Onboarding Workshop 1 und 2; Schulung der Champions und Admins; Anreichern der Plattform mit spannenden und relevanten Inhalten; Rollout-Aktivitäten mit erstem Einloggen aller MA
April 2023	Offizieller Rollout: Success-Phase mit Optimierung und möglichen Erweiterungen, Erfolgskontrolle: Evaluierung des Rollouts und der Zielerreichung; Optimieren der APP-Nutzung; Sicherstellen der Aktivierung und des nachhaltigen Erfolges
Juni 2025	Evaluation und Bericht z.H. Stadtrat und Verwaltungsleitung

Kreditbewilligung

Vorhaben	Pilotphase Social-Intranet
Kostenstelle	10100
Kreditbetrag einmalig¹	Fr. 150'000.– (Fr. 15'000.– Initialkosten und je Fr. 45'000.– für 2023, 2024, 2025)
Kreditbetrag wiederkehrend²	Fr. 0
Zuständig	Stadtrat
Artikel Gemeindeordnung ³	Art. 35 ² Punkt 3
Ausgabe im Voranschlag enthalten ⁴	Ja
Beanspruchung Kreditkompetenz Stadtrat	Fr. 0

¹ Bei Bereichen mit Vorsteuerabzugsmöglichkeit exkl. MWST; bei Bereichen ohne inkl. MWST

² dito

³ Allenfalls gebundene Ausgabe gemäss § 121 Gemeindegesetz

⁴ Inklusive Nachtragskredite



Arbeitsvergabe

Vorhaben	Pilotphase Social Intranet
Arbeitsgattung	Dienstleistungen
Verfahrensart	Freihändig unter Konkurrenz
Schwellenwert	Fr. 150 000.–
Begründung Ausnahme Freihändige Vergabe	–
Vergabesumme ⁵	3.68 Franken pro Lizenz und Monat; Berechnungsbasis 1000 Mitarbeitende; jährlich kündbar
Firma und Ort	Beekeeper, Zürich
Datum Offerte	28. September 2022

Empfehlung der Verwaltungsleitung

Am 2. November 2022 hat sich die Verwaltungsleitung mit Umsetzung der Social-Intranet-Lösung und der Arbeitsvergabe an Beekeeper befasst. Sie folgt den Empfehlungen der abteilungsübergreifenden Arbeitsgruppe und empfiehlt dem Stadtrat, den beantragten Kredit zu bewilligen und die Arbeiten an Beekeeper Zürich zu vergeben.

Der Stadtrat beschliesst:

1. Für die dreijährige Pilotphase Social Intranet wird ein einmaliger Kredit von 150 000 Franken bewilligt.
2. Die Arbeiten werden entsprechend der Offerte vom 28. September 2022 zum Preis von 3.68 Franken pro Lizenz und Monat der Firma Beekeeper in Zürich vergeben (Berechnungsbasis 1000 Mitarbeitende).
3. Mitteilung als Protokollauszug an
 - Stadtpräsidentin, Barbara Thalmann
 - Stadtschreiber, Pascal Sidler
 - Verwaltungsleitung
 - Leiterin LG Öffentlichkeitsarbeit, Susanna Ellner
 - Abteilung Finanzen, Kreditkontrolle
 - Die berücksichtigte Firma durch Abteilung Präsidiales, LG Öffentlichkeitsarbeit

⁵ Inklusive Mehrwertsteuer



öffentlich